



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Elisa Kostiainen
Sanna Ahonen
Tanja Verho
Päivi Rissanen
Tuulia Rotko

TYÖPAPERI

Kokemukset käyttöön

– kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen

TYÖPAPERI 36/2014

Elisa Kostiainen, Sanna Ahonen, Tanja Verho, Päivi Rissanen, Tuulia Rotko

Kokemukset käyttöön

– kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

© Kirjoittaja ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-302-372-7 (painettu)
ISBN 978-952-302-373-4 (verkkojulkaisu)
ISSN 2323-363X (verkkojulkaisu)
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-373-4>

Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy
Tampere, 2014



Sisällys

Lukijalle	4
Tiivistelmä	5
1. Taustaa	6
1.1 Mitä on kokemusasiantuntijuus	6
1.2 Kokemusasiantuntijan tehtävät	6
1.3 Toiminnan haasteita	7
1.4 Toiminnan tavoitteet – esimerkkinä mielenterveys- ja päihdetyö	7
2. Kokemusasiantuntijatoiminnan kartoitus	9
2.1 Kokemusasiantuntijuuden monet aihepiirit	9
2.2 Tavoitteena tukea, voimaannuttaa ja lisätä osallisuutta	10
2.3 Kokemusasiantuntijakoulutuksen rooli	10
2.4 Kokemukset toiminnasta pääasiassa myönteisiä	11
2.5 Toiminnan kehittäminen jatkossa	12
3. Kooste kokemusasiantuntijuus-työpajoista	13
3.1 Osallistujat	13
3.2 Teemat	13
3.3 Roolien ja nimikkeiden kirjavuus	14
3.4 Koulutuksen merkitys ja sisällöt	15
3.5 Kokemusasiantuntijan vahvuudet	15
3.6 Palkkioiden maksu selkeämmäksi	16
3.7 Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö	17
3.8 Koordinointia ja yhteistyötä tarvitaan	17
4. Koontiseminaarin työpajojen anti	18
4.1 Työpajojen teemat	18
4.2 Työpajojen tuotokset	18
5. Yhteenveto	24
6. Kehittämisehdotuksia	25
Lähteet	27
 Liite 1. Kokemusasiantuntijatoiminnan kartoitus -verkkokysely	28
Liite 2. Kokemusasiantuntijuudesta käytetyt nimikkeet	29

Lukijalle

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman, Kaste-ohjelman, ja sen toimeenpanon läpileikkävina periaatteina ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Näillä tarkoitetaan ihmisten kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. Ihmisten vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi on olemassa erilaisia toimintatapoja, joita ovat esimerkiksi kokemusasiantuntijatoiminta, asiakasraadit, kansalaisneuvostot ja -fooromit.

Yhdeksi Kaste-ohjelman konkreettiseksi kehittämiskohteeksi on valittu kokemusasiantuntijuustoiminnan kehittäminen. Kokemusasiantuntija tuo erityisesti haavoittuvassa asemassa ja hyvinvoinnin kannalta riskissä olevien ihmisten aitoja kokemuksia ammattilaisten tietoa täydentämään. Erilaiset kokemukset ja tarpeet esimerkiksi palvelujen riittävydestä, toimivuudesta ja laadusta on tärkeää saada kuuluville, jotta palveluita voidaan kehittää asiakaslähtöisesti.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) toteutti Kaste-ohjelman puitteissa verkkokyselyn, jolla haluttiin korottaa kokemusasiantuntijuustoiminnan aihepiirejä, tavoitteita, kokemuksia sekä kehittämiskohteita. Verkkokyselyn lisäksi järjestettiin alueellisia työpajoja, joissa esiin nousseita teemoja syvennettiin. Koontiseminaarin työpajoissa pohdittiin ratkaisuehdotuksia esiin nousseisiin haasteisiin. Erityisen tärkeää toiminnan vakiintuessa on huolehtia kokemusasiantuntijoiden voimavaroista ja oikeuksista sekä palkkioiden ja sosiaaliturvaetuuksien yhteensovittamisesta. Erilaiset käytännöt tarvitsevat selkeyttämistä ja yhdenmukaistamista, näistä mainittakoon esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden koulutus. Yhteistyö järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa on ensiarvoisen tärkeää, sillä heillä on osaamista ja kokemusta kokemusasiantuntijatoiminnasta ja sen kehittämisestä.

Tähän raporttiin on koottu verkkokyselyn tulokset, aluetyöpajoista kertynyt kokemustieto ja koontiseminaarin työpajojen anti. Loppuun on koottu konkreettisia ehdotuksia kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiseksi.

Lämpimät kiitokset kaikille verkkokyselyyn ja työpajoihin osallistujille. Teidän avullanne kentältä saatiin arvokasta kokemustietoa kehittämisen tueksi. Suuret kiitokset myös kaikille suunnittelutyöhön osallistuneille, Kaste-aluepäälliköille ja työpajojen fasilitaattoreille.

Tiivistelmä

Elisa Kostiainen, Sanna Ahonen, Tanja Verho, Päivi Rissanen, Tuulia Rotko. Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 36/2014. Helsinki 2014. ISBN 978-952-302-372-7 (painettu); ISBN 978-952-302-373-4 (verkkojulkaisu)

Kaste-ohjelmassa (sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma) osallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat läpileikkaavia periaatteita. Yhdeksi Kaste-ohjelman konkreettiseksi kehittämiskohteeksi on valittu kokemusasiantuntijuustoiminta, jonka käyttöä ja laatua edistetään erityisesti julkisen palvelujärjestelmän kehittämisessä sekä julkisten palvelujen ja kolmannen sektorin toiminnan yhteen nivomisessa.

Kaste-ohjelman puitteissa Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) toteutti verkkokyselyn kokemusasiantuntijatoiminnasta syksyllä 2013. Verkkokysely (Webropol) suunnattiin eri toimijoita edustaville ammattilaisille, joiden organisaatioissa ja hankkeissa on käytetty kokemusasiantuntijatoimintaa. Tavoitteena oli kokemusasiantuntijatoiminnan laajuuden ja käyttökohteiden kartoittaminen, käyttökokemusten selvittäminen sekä kehittämiskohteiden tunnistaminen. Verkkokyselyn lisäksi järjestettiin alueellisia työpajoja yhteensä viidellä paikkakunnalla. Pajoissa syvennettiin keskustellen kyselyssä esiin nousseita teemoja ja tarjottiin tilaisuus yhdessä ideointiin toiminnan kehittämiseksi. Koontiseminaari pidettiin syyskuussa 2014, jossa esitettiin sekä kyselyn tuloksia, että työpajojen antia. Seminaarin iltapäivän työpajoissa pohdittiin yhdessä, miten toimintaa tulisi kehittää.

Kyselyyn vastasi 104 henkilöä eri puolilta Suomea ja alueellisiin työpajoihin osallistui yhteensä noin sata henkilöä. Verkkokyselyn perusteella kokemusasiantuntijatoimintaa hyödynnetään nykyään hyvin monenlaisessa toiminnassa ja erilaisten aihepiirien parissa. Erityisesti mielenterveys- ja päihdesektorilla sekä potilasjärjestöillä on kokemusasiantuntijuuden käytössä vahvat perinteet. Toiminnan tavoitteiksi mainittiin useimmin tuki, voimaannuttaminen ja vertaisohjaus sekä asiakasosallisuuden lisääminen erityisesti palveluiden suunnittelussa. Esimerkiksi ymmärryksen lisääminen ja aidon kokemuksen sekä tiedon välittäminen koetaan tärkeiksi. Haasteita ovat esimerkiksi monenkirjavat käytännöt sekä ennakkoluulot toimintaa kohtaan. Selkeyttämistä vaativia kehittämiskohteita, jotka nousivat esiin sekä kyselystä että työpajoista, olivat kokemusasiantuntijan määritelmä, palkkiokäytänteet, kokemusasiantuntijakoulutus, koordinointi, työnohjaus ja toiminnan juurruttaminen vakituiseksi käytännöksi. Tähän raporttiin on koottu verkkokyselyn tulokset, aluetyöpajoista kertynyt kokemustieto ja koontiseminaarin työpajojen anti. Raportin loppuun on koottu konkreettisia ehdotuksia kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiseksi edellä mainittuihin haasteisiin.

Kokemusasiantuntijatoiminta koetaan tärkeäksi, ammattilaisten tietoa täydentäväksi toiminnaksi. Kokemukset kokemusasiantuntijuudesta ovat hyvin myönteisiä. Toimintaan kannattaa panostaa selkeyttämällä ja yhdenmukaistamalla keskenään erilaisia käytäntöjä. Vaikka tavoitteena on toiminnan yhdenmukaistaminen, tarkoituksena ei ole rajoittaa toimintaa vaan päinvastoin edistää sen käyttöä, varmistaa kokemusasiantuntijoiden tasa-arvoinen kohtelu sekä helpottaa myös käytännön ratkaisuja. Koska kokemusasiantuntijuus koetaan pääosin erittäin hyödylliseksi, toimintaa kannattaa laajentaa myös uusiin aihepiireihin.

Avainsanat: kokemusasiantuntija, kokemusasiantuntijuus, asiakaslähtöisyys, Kaste-ohjelma

1 Taustaa

1.1 Mitä on kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijuus pitää sisällään monia ulottuvuuksia, kuten henkilökohtaisen voimaantumisen ja myönteiset vaikutukset esimerkiksi sairauksiin liittyviin asenteisiin. Palveluiden järjestämisen näkökulmasta korostuu palveluiden tarvelähtöisyyden ja tuloksellisuuden edistäminen sekä vertaistuen merkitys ammatillisen toiminnan rinnalla. Kokemusasiantuntijuudella on oma keskeinen roolinsa palvelujärjestelmän kehittämisessä, niin palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa kuin toimeenpanossa. Kokemusasiantuntijatoimintaa on kehitetty erilaisissa hankkeissa ja monissa järjestöissä se on kiinteä osa ydintoimintaa.

Kokemusasiantuntija voidaan määritellä kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneeksi henkilöksi, jolla on oma-kohtaista kokemusta sairastamisesta, kriisistä tai tietyistä elämäntilanteesta, joko itse sairastavana, kuntoutuvana, palvelun käyttäjänä tai läheisenä. Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä on auttanut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet hänen tai hänen läheisensä toipumiseen. Lisäksi hänellä on halu kehittää palveluita tai auttaa muita oman kokemuksensa perusteella. (STM 2009; Kuosmanen ym. 2013.)

Kokemusasiantuntijatoiminta voi tarkoittaa myös kolmannella sektorilla, yhdistyksissä, järjestöissä ja spontaanisti syntyneissä vertaisryhmissä tapahtuvaa vertaistoimintaa. Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan välinen ero on kohderyhmässä. Vertaiset toimivat omassa viiteryhmässään, toisten kuntoutujien kanssa, esimerkiksi AA-ryhmässä. Kokemusasiantuntijat taas toimivat oman viiteryhmänsä ulkopuolella sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmässä, oppilaitoksissa ja ammattilaisten rinnalla. (STM 2009.)

Toisaalta eroavuudet liittyvät toiminnan luonteeseen ja vastikkeisiin. Vertaistoiminta on perinteisesti ollut palikatonta vapaaehtoistyötä. Kokemusasiantuntijatehtävistä taas maksetaan palkkaa tai palkkiota. (STM 2009; Kokemusasiantuntijatoiminnan opas 2014.) Lisäksi kokemusasiantuntijatoiminta on laajentunut kattamaan aikaisemmin ammattilaisille kuuluvia tehtäviä ja alueita, kuten kouluttamisen sekä palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin tai tutkimustoimintaan osallistumisen (Kuosmanen ym. 2013).

Kokemusasiantuntijatoiminta on Suomessa suhteellisen uutta, mutta sen juuria voi löytää vertaistoiminnannasta, esimerkiksi AA-liikkeestä, potilasjärjestöistä, erilaisista aatteista, yhteiskunnassa tapahtuneista muutoksista ja valtakunnallisista suosituksista (Arminen 1998; Crawford ym. 2003; Toiviainen 2005; STM 2009).

1.2 Kokemusasiantuntijan tehtävät

Kokemusasiantuntijuutta on käytetty yleisnimityksenä ja kattoterminä kokemusasiantuntijan eri rooleista ja työtehtävistä (Jankko 2008; Rissanen 2014). Tehtävät ja nimikkeet ovat hyvin erityyppisiä (ks. Kokemusasiantuntijatoiminnan opas 2014).

Kokemusasiantuntija voi toimia esimerkiksi:

- vertaisohjaajana vertaisryhmässä tai ryhmänohjaajana työntekijän työparina
- kokemuskouluttajana oppilaitoksissa, koulutustilaisuuksissa ja seminaareissa kertomassa asiakassuhteisiin, sairastamisen ja kuntoutumisen kokemuksiin liittyvistä asioista
- tiedottajana antamalla haastatteluja medioihin, toimittamalla lehteä tai radio-ohjelmaa tai sosiaalisen median kautta
- kehittäjänä ohjausryhmien, työryhmien tai johtoryhmien jäsenenä tai järjestöjen kehittämissuhteissa
- kokemusarvioijana osallistumalla palvelujen toimivuuden, laadun ja tilan sekä ihmisoikeuksien toteutumisen arvioimiseen tutkimusryhmien jäsenenä.

1.3 Toiminnan haasteita

Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiseen liittyviä haasteita ovat esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden palkkaus, rooli, koulutus, työnohjaus, vastuukysymykset, vakuutukset ja työsopimukset. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota toiminnan koordinointiin ja käytäntöjen yhdenmukaistamiseen. Näiden haasteiden ratkaiseminen on edellytys sille, että kokemusasiantuntijat voivat osaltaan kehittää sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmää sekä toimia muissa tehtävissä kokemusasiantuntijuuden laajalla kentällä. (Kuosmanen ym. 2013, 30.)

Palkkioiden ja palkkojen sekä sosiaaliturvaetuuksien yhteensovittamisen haasteet liittyvät sosiaaliturvajärjestelmään. Usein osa-aikatyön tekeminen ja kokemusasiantuntijatoimintaan osallistuminen vaarantaa, pienentää tai viivästyttää kokemusasiantuntijan pääasiallisena tulona olevien sosiaaliturvaetuuksien maksamista. (Kuosmanen ym. 2013, 29.) Ongelmien ratkaisemisessa on kysymys myös yhteiskunnallisesti merkittävistä asioista, kuten ihmisten osatyökykyisyyden hyödyntämisestä ja työurien pidentämisestä.

Oma haasteensa on kokemusasiantuntijan rooli viranomaisverkostossa ja suhteessa asiakkuuteen. Kokemusasiantuntijana toimiminen tai kokemusasiantuntijakoulutukseen hakeutuminen ei perustu viranomaispäättökseen, vaan yksilön omaan motivaatioon tai haluun toimia. Asetelma on haastava asiakkuuden kannalta, vaikka se on myös kokemusasiantuntijuuden vahvuus. Palvelun käyttäjien omaehtoinen toiminta on haaste sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmälle sekä työntekijöille ja vaatii uudenlaista organisaatiotapaa, tapaa ajatella sekä tehdä työtä. (Rissanen 2013; Kokemusasiantuntijaopas 2014.)

Kokemusasiantuntijana toimiminen perustuu hyvin paljon kokemusasiantuntijan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kykyihin, taitoihin ja valmiuksiin, vaikka eri tehtävissä toimimiseen voi kouluttautua. Haasteena on sopivien työtehtävien löytäminen. Toisena haasteena on kokemusasiantuntijan jaksamisen arvioiminen, kuka sen tekee tai voi tehdä. Jos työkyvyn arvioiminen jää työntekijöiden tehtäväksi, niin uhkana on palaaminen paternalistiseen hoitokulttuuriin. Käytännössä on kuitenkin todettu, että kokemusasiantuntijat arvioivat jaksamistaan todella hyvin ja tarvittaessa kieltäytyvät työtehtävistä. Valtion ja kuntien taloudellisesta tilanteesta johtuen kokemusasiantuntijatoiminnan uhkakuvana on kokemusasiantuntijoiden hyväksikäyttäminen esimerkiksi korvaamaan ammattilaisia ilman taloudellista korvausta tai pienellä korvauksella. (Kokemusasiantuntijatoiminnan opas 2014.)

Haasteista huolimatta kokemusasiantuntijuuden käyttö on viime vuosina laajentunut voimakkaasti. Sen tarjoamat hyödyt koetaan useimmiten haasteita suuremmiksi. On kuitenkin syytä pohtia yhteisiä pelisääntöjä ja toimintatapoja, jotta kokemusasiantuntijoiden osaamista voidaan jatkossa hyödyntää laajalla toimintakentällä entistä paremmin.

1.4 Toiminnan tavoitteet – esimerkkinä mielenterveys- ja päihdetyö

Sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmässä kokemusasiantuntijatoiminta perustuu sosiaali- ja terveysministeriön Mielenterveys- ja päihdesuunnitelmaan vuosille 2009–2015 (Mieli 2009 suunnitelma), erityisesti ehdotukseen asiakkaan aseman vahvistamisesta. Suunnitelmassa todetaan, että kokemusasiantuntijat otetaan mukaan mielen- terveys- ja päihdepalvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin, kuntien strategiatyöhön ja kuntoutuksen työryhmiin. (STM 2009.) Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän kehittäminen, asiakaslähtöisyyden lisääminen, osallistuminen asiakastyön toteuttamiseen, suunnittelemiseen ja arviointiin sekä auttaa luomaan palvelun käyttäjille mahdollisuuksia osallistua kokemusasiantuntijatoimintaan.

Toisena tavoitteena on mielenterveys- ja päihdeongelmiin liittyviin asenteisiin vaikuttaminen sekä leimautumisen vähentäminen. Tavoitetta voidaan toteuttaa tiedottamalla, kouluttamalla ja osallistumalla julkiseen keskusteluun. Kokemusasiantuntijoiden tarinoiden kautta on mahdollista levittää totuudenmukaista tietoa mielenterveys- ja päihdeongelmista, niistä kuntoutumisesta ja mielenterveys- ja päihdeongelmaisista ihmisinä. Tarkoituksena on myös muuttaa mielenterveyteen liittyvät kysymykset arkisiksi ja jokapäiväiseen elämään kuuluviksi asioiksi. Tämä voisi vähentää ihmisten jakamista ”sairaisiin ja terveisiin” eli heihin, joilla on mielenterveys- ja/tai päihdeongelma ja heihin joilla ei ole ongelmia. Tavoitteena on, että mielenterveys nähtäisiin kaikille kuuluvaksi asiaksi, ja ihmiset uskaltaisivat ja osaisivat hakea apua elämän ongelmatilanteisiin ja vaikeuksiin entistä varhaisemmassa vaiheessa ja myös saisivat sitä. (Rissanen 2013.)

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on se, että mielenterveys- ja päihdekuntoutujien työkykyä, osaamista ja kokemuksia voitaisiin hyödyntää entistä enemmän ja paremmin. Tarkoituksena on ihmisten osatyökykyisyyden ja vahvuuksien hyödyntäminen. Ajattelutapana on yksilöiden vahvuuksien, eikä diagnoosin tai ongelmien kautta tulevien heikkouksien ja puutteiden, näkeminen. Asiakastyössä, kehittämisessä, arvioinnissa ja tutkimuksen tekemisessä tavoitteena on saada kokemustieto ja teoreettinen tieto toimimaan rinnakkain ja täydentämään toinen toisiaan.

Kokemusasiantuntijatoimintaa voidaan perustella myös sen kuntouttavalla vaikutuksella, ja toiminnan on havaittu tukevan osallistujien hyvinvointia. Kokemusasiantuntijana toimiminen on voimaannuttavaa, koska se tuo tunteen omien vaikeiden kokemusten merkityksellisyydestä. Toimintaan osallistuvien on mahdollista kokea osallisuutta, rakentaa uutta identiteettiä, saada mahdollisuus vaikuttaa, opiskella, kehittää itseään sekä tehdä merkitykselliseksi ja tärkeäksi kokemiaan asioita. Ihmisen identiteetin kannalta on eri asia, pitääkö hän itseään potilaana, asiakkaana, kuntoutujana vai kokemusasiantuntijana. (ks. esim. Hietala-Paalamaa 2006; Kokemusasiantuntijatoiminnan opas 2014.)

2 Kokemusasiantuntijatoiminnan kartoitus

Syksyllä 2013 THL:n toteutti Kaste-ohjelman puitteissa selvityksen kokemusasiantuntijatoiminnasta Suomessa. Selvityksen tavoitteena oli kokemusasiantuntijatoiminnan laajuuden ja käyttökohteiden kartoittaminen, käyttökoke-
kemusten selvittäminen sekä toiminnan kehittämiskohteiden tunnistaminen.

Kysely toteutettiin verkkolomakkeella (Webropol) ja suunnattiin eri toimijoita edustaville ammattilaisille, joi-
den organisaatioissa ja hankkeissa on käytetty kokemusasiantuntijatoimintaa. Kyselyä välitettiin eteenpäin eri
toimijoille THL:n omien verkostojen, Kaste-aluepäälliköiden sekä Suomen sosiaali ja terveys ry:n (SOSTE) ja
Raha-automaattiyhdistyksen kanavien kautta. Kyseessä oli kartoitus, jolla haluttiin saada alustava kuva kokemus-
asiantuntijuuteen liittyvästä toiminnasta, toimijoista ja kehittämisen kohteista. Kyselystä saatiin siis suuntaa anta-
vaa tietoa, ei täydellisen kattavaa kuvaa koko Suomen kokemusasiantuntijatoiminnasta.

Kyselyyn vastasi 104 henkilöä eri puolilta Suomea. Vastaajista suurin osa oli Länsi-Suomesta (N=39) ja Etelä-
Suomesta (N=36). Vastaajien edustaman aluejakauman ei voida suoraan tulkita kuvastavan kokemusasiantuntija-
toiminnan käytön yleisyyttä kyseisillä alueilla. Ennemminkin kyseessä lienee ero siinä, kuinka tehokkaasti tieto
kyselystä levisi alueilla ja kuinka innokkaasti kyselyyn vastattiin.

Vastaajista suurin osa edusti jotakin potilasjärjestöä tai omaisjärjestöä (N=51), toiseksi eniten vastaajia oli
kunnasta, kuntayhtymästä tai sairaanhoitopiiristä (N=30) ja loput hankkeista (N=10) ja osaamiskeskuksista (N=5).

Vastauksista ilmeni lisäksi, että kokemusasiantuntijuutta oli hyödynnetty useimmissa hankkeissa ja toimin-
noissa noin 2-4 vuoden ajan. Myös pidempään jatkuneesta toiminnasta oli joitakin mainintoja, ja muutamissa
tapauksissa kokemusasiantuntijuutta tai siihen rinnastettavaa toimintaa oli tehty jo 1990-luvun loppupuolelta
saakka. Kaiken kaikkiaan vastausten perusteella voidaan kuitenkin arvella, että kokemusasiantuntijuuden tarjoama
lisäarvo on toden teolla ymmärretty viime vuosina, ja sen hyödyntäminen erilaisissa toiminnoissa onkin kasvanut
merkittävästi.

Kyselyyn sisältyi viisitoista kysymystä, joihin vastaajat saivat vastata pääasiassa omin sanoin. Kaikkiin kysy-
myksiin vastaaminen ei ollut pakollista, joten vastaajien määrä vaihtelee jonkin verran kysymyksittäin. Kysymyk-
sillä kartoitettiin kokemusasiantuntijuuden käyttöä vastaajan organisaatiossa, siihen liittyviä teemoja ja kokemuk-
sia sekä taustaorganisaatiota kuvaavia tietoja (liite 1).

Seuraavaksi kuvataan kyselystä nousevia keskeisimpiä teemoja ja vastaajien näkemyksiä niistä. Teemat valit-
tiin kuvaamaan kokemusasiantuntijuuden käyttöön liittyviä kysymyksiä mahdollisimman monipuolisesti. Kyse-
lyn teemat pyrittiin myös linkittämään muussa kokemusasiantuntijuutta koskevassa keskustelussa esiin nousseisiin
aiheisiin.

2.1 Kokemusasiantuntijuuden monet aihepiirit

Kyselyyn vastanneet edustavat hyvin erilaisia taustaorganisaatioita. Kokemusasiantuntijuutta hyödyntävien toimi-
joiden ja hankkeiden aihepiirit myös vaihtelevat suuresti.

Tätä raporttia varten toiminnan aihepiirit luokiteltiin alla kuvattuihin pääryhmiin. Osa toiminnasta liittyy use-
ampaan kuin yhteen aihepiiriin, jolloin se myös luokiteltiin vastaavasti:

- mielenterveys ja/tai päihitteet N=37
- somaattiset sairaudet + vammaisuus N= 28
- lastensuojelu + perhetyö + vanhemmuuden tukeminen N=12
- omaiset N=9
- sosiaali- ja terveysala + terveyden edistäminen + palvelujärjestelmän rakenteet N=9
- lisäksi: aikuissosiaalityö N=4, ikäihmiset N=3, peliriippuvuus N=2, nuorisotyö N=1, väkivalta N=1, tupakka N=1.

Vastauksista kuvastuu kokemusasiantuntijatoiminnan monipuolinen kenttä. Kokemusasiantuntijuutta käytetään
hyödyksi nykyään hyvin monenlaisessa toiminnassa ja erilaisten aihepiirien parissa. Mielenterveys- ja päihdesek-

torilla kokemusasiantuntijuuden käytöllä on vahvat perinteet ja pitkä kokemus. Myös erilaisista sairauksista kärsivien potilasjärjestöt ovat jo pitkään hyödyntäneet kokemusasiantuntijoiden osaamista toiminnassaan. Tämä näkyy myös saaduissa vastauksissa, joissa aihepiireistä esiin nousevat juuri mielenterveys ja/tai päihteet sekä somaattiset sairaudet.

2.2 Tavoitteena tukea, voimaannuttaa ja lisätä osallisuutta

Kyselyssä pyydettiin vastaajia kuvaamaan, millaisia tavoitteita heidän edustamassaan toiminnassa, järjestössä tai hankkeessa on kokemusasiantuntijuustoiminnalle asetettu. Kysymykseen saatiin vastaus lähes kaikilta kyselyyn vastanneilta (N=100).

Toiminnan tavoitteet määriteltiin viiteen pääluokkaan, joiden lisäksi saatiin muutamia yksittäisiä luokittelun ulkopuolelle jääneitä vastauksia. Useat vastaajat ilmoittivat enemmän kuin yhden tavoitteen, jolloin vastaus myös luokiteltiin useampaan kuin yhteen luokkaan. Tästä syystä vastauksien summa on enemmän kuin yllä esitetty 100.

Toiminnan tavoitteet:

- vertaistuki, apu, voimaannuttaminen, vertaisohjaus N=35
- asiakasosallisuuden lisääminen esim. palveluiden suunnittelussa N=20
- kokemustiedon jakaminen
 - ammattilaisille N=13
 - laajalle yleisölle N=11
 - omaisille N=6
- kokemusasiantuntijuuden käytön edistäminen, kokemusasiantuntijoiden tuki, kokemusasiantuntijakoulutuksen kehittäminen N=15
- yhteistoiminnallisuuden ja yhteistyön edistäminen N=13
- muu N=12.

Eniten mainintoja saivat tuki, voimaannuttaminen ja vertaisohjaus sekä asiakasosallisuuden lisääminen erityisesti palveluiden suunnittelussa. Tällaiset tavoitteet onkin yleisesti ymmärretty kokemusasiantuntijuuteen liittyviksi alueiksi, ja vastaavan kaltaisissa tehtävissä kokemusasiantuntijat usein toimivat. Kaiken kaikkiaan vastauksissa kuvatut tavoitteet olivat hyvin samankaltaisia, vaikka kokemusasiantuntijuutta hyödyntävän toiminnan ja hankkeiden aihepiirit ja sisällöt eroavatkin toisistaan suuresti.

2.3 Kokemusasiantuntijakoulutuksen rooli

Kyselyssä kartoitettiin koulutuksen roolia kokemusasiantuntijatoiminnassa tiedustelemalla, ovatko toiminnassa mukana olevat kokemusasiantuntijat osallistuneet kokemusasiantuntijakoulutukseen. Erillisellä kysymyksellä kysyttiin lisäksi, mikä taho kouluttaa tai on kouluttanut kokemusasiantuntijat.

Kokemusasiantuntijoiden kouluttautuminen kartoituksen mukaan:

- koulutettu N=54
- osa käynyt koulutuksen N=17
- ei koulutettu N=20
- itse kouluttajataho
- vertaiskoulutusta.

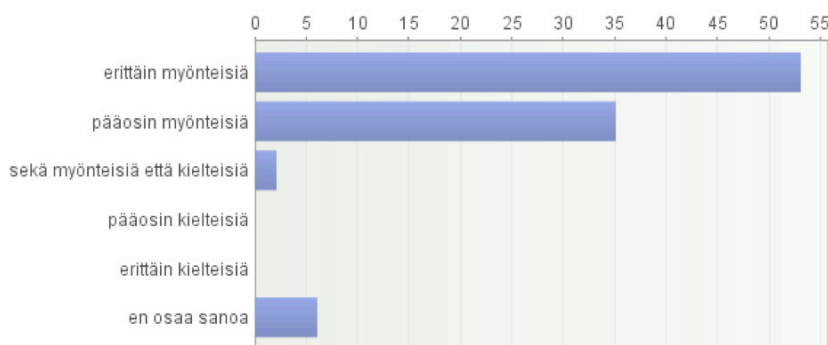
Suurin osa kokemusasiantuntijana toimivista on käynyt jonkinlaisen kokemusasiantuntijakoulutuksen. Lisäksi useat niistä, joita ei vielä ollut koulutettu, olivat lähitulevaisuudessa hakeutumassa koulutukseen. Koulutuksen merkitys nouseekin usein esille keskustelussa kokemusasiantuntijuuden edellytyksistä ja osaamisesta. On eräviä näkemyksiä siitä, onko koulutus välttämätön ehto kokemusasiantuntijana toimimiselle vai peräti haitta autenttisen

omakohtaisen kokemuksen välittämiseksi. Tavallisesti koulutusta kuitenkin pidetään tarpeellisenä ja hyödyllisenä, ja yhä useammin sitä jopa edellytetään palkattavalta kokemusasiantuntijalta. Yleisesti katsotaan, että kokemusasiantuntija tarvitsee koulutuksen tarjoamia monipuolisia tietoja, taitoja ja valmiuksia, jotta hän voi toimia erilaisissa kehittämistehtävissä. Koska kyseessä on henkilökohtaisten, usein rankkojenkin, kokemusten välittäminen uusille kuulijoille erilaisissa tilanteissa, katsotaan koulutuksen antamien valmiuksien myös suojaavan kokemusasiantuntijaa itseään.

Kokemusasiantuntijakoulutusta tarjoavat useat eri tahot. Kyselyyn vastanneet mainitsivat kouluttajatahoina erilaisia järjestöjä, liittoja ja hankkeita, sairaanhoitopiirejä, aikuiskoulutuskeskuksia, Kokemuskoulutusverkoston sekä Koulutetut kokemusasiantuntijat ry:n. Koulutuksen kesto vaihtelee huomattavasti eri kouluttajilla. Koulutuksen sisällölle ei ole määritelty tarkkoja kriteereitä, joten koulutuksessa on suurta vaihtelua myös sen suhteen. Useat vastanneista olivat kuitenkin sitä mieltä, että koulutuksen tulisi olla koordinoitua ja yhtenäisempää. Tähän aiheeseen palataan kokemusasiantuntijatoiminnan jatkokehittämistä käsittelevässä luvussa.

2.4 Kokemukset toiminnasta pääasiassa myönteisiä

Vastaajilta tiedusteltiin heidän kokemuksiaan kokemusasiantuntijatoiminnasta. Vastausvaihtoehdoiksi annettiin 'erittäin myönteisiä', 'pääosin myönteisiä', 'sekä myönteisiä että kielteisiä', 'pääosin kielteisiä', 'erittäin kielteisiä' ja 'en osaa sanoa'. Vastauksia kysymykseen saatiin 96 kpl.



Kuvio 1. Kokemukset kokemusasiantuntijatoiminnasta.

Merkittävä enemmistö vastaajista ilmoitti kokemustensa olevan joko erittäin tai pääosin myönteisiä. Lisäksi muutama vastaaja raportoi sekä myönteisistä että kielteisistä kokemuksista ja samoin muutama vastaaja valitsi vaihtoehdon 'en osaa sanoa'. Kaikkiaan voidaan siis sanoa vastaajien olevan tyytyväisiä kokemusasiantuntijoiden käyttöön toiminnassaan.

Vastaajia pyydettiin myös kuvaamaan tarkemmin, millaisia myönteiset tai kielteiset kokemukset ovat olleet. Positiivisina seikkoina ja etuina mainittiin esimerkiksi:

- hyvä keino tiedonvälitykseen
- ymmärryksen lisääminen ja asenteisiin vaikuttaminen
- aidon kokemuksen välittäminen
- konkreettisuus, tieto helpommin omaksuttavissa
- uusia näkökulmia ammattilaisten työhön (esim. palvelujen suunnittelussa)
- voimaantuminen, kuntoutuminen.

Kielteisiä kokemuksia tuotiin esiin huomattavasti vähemmän. Mainintoja saivat esimerkiksi:

- ennakko luulot ammattilaisten taholta
- roolien kirjavuus ja toiminnan yleisen koordinoimisen puute

- eettisyys ja kokemusasiiantuntijan jaksaminen
- kokemusasiiantuntijan omakohtainen kokemus ei välttämättä ole yleistettävissä
- korvauksiin ja kustannuksiin liittyvät asiat.

2.5 Toiminnan kehittäminen jatkossa

Kyselyyn vastaajien ajatuksia toiminnan kehittämisestä tiedusteltiin kysymyksellä ”Miten kokemusasiiantuntija-toimintaa tulisi kehittää jatkossa?”. Vastauksia saatiin 86 kpl.

Alle on koottu keskeisimpiä teemoja, jotka nousivat esille kokemusasiiantuntijatoiminnan kehittämisehdotuksina:

- Kokemusasiiantuntijuuden käytön vakinaistaminen osaksi erilaisia toimintoja: ehdotettiin kokemusasiiantuntijuuden hyödyntämistä pakolliseksi esim. tietyissä opinto-ohjelmissa, toiminnan ja palvelujen suunnittelussa jne.
- Koulutus, organisaatio ja hallinnointi vakaalle pohjalle: esimerkiksi toiminnan maanlaajuinen koordinointi ja toimintakentän yhtenäistäminen, joka samalla takaisi toiminnalle vakaan ja riittävän rahoituksen.
- Kokemusasiiantuntijuuden ja -asiiantuntijoiden tunnetuksi tekeminen sekä roolin vahvistaminen ja selkiyttäminen erilaisessa toiminnassa: määritellään mitä ja miten kokemusasiiantuntija tekee; myös suhde ammattilaiseen selkiytettävä.
- Koulutuksen kehittäminen ja yhtenäistäminen: koulutusta tarjoavat useat eri tahot, sisällölle ole määritelty tarkkoja kriteereitä, eikä koulutukseen liittyviä asioita koordinoi mikään taho.
- Kokemusasiiantuntijoiden tukeminen tulee varmistaa työnohjauksen keinoin.
- Kokemusasiiantuntijoiden palkkauksen yhtenäistäminen: on huomioitava esim. suhde toimeentulotukeen.
- Tarvitaan nimikkeiden yhtenäistämistä ja selkiyttämistä.

3 Kooste kokemusasiantuntijuus-työpajoista

Kaste-ohjelmassa toteutettiin kokemusasiantuntijuuden käyttöön liittyviä alueellisia työpajoja 12/2013 – 3/2014 välisenä aikana yhteensä viidellä paikkakunnalla. Paikkakunnat olivat Turku, Tampere, Helsinki, Oulu ja Mikkeli. Oulussa järjestettiin kaksi työpajaa, sillä aihe herätti runsaasti kiinnostusta. Työpajat fasilitoi palvelusuunnittelija Tanja Verho.

Työpajojen tarkoituksena oli antaa ääni kentällä toimiville kokemusasiantuntijatoiminnan parissa työskenteleville. Pajoissa syvennettiin keskustellen kyselyssä esiin nousseita teemoja ja tarjottiin tilaisuus yhdessä ideointiin toiminnan kehittämiseksi.

3.1 Osallistujat

Työpajoihin kutsuttiin osallistujia eri järjestöistä, liitoista ja hankkeista. Kaste-aluepäälliköitä pyydettiin välittämään kutsua eteenpäin alueillaan. Tavoitteena oli saada mukaan paitsi eri tehtävissä toimivia asiantuntijoita, tutkijoita ja työntekijöitä, myös kokemusasiantuntijoina toimivia henkilöitä. Kaiken kaikkiaan työpajoihin osallistui noin sata henkilöä, joista 19 toimi kokemusasiantuntijana.

Taulukko 1. Työpajojen osallistujat.

Kaupunki	Ammattilaiset	Kokemusasiantuntija	Yhteensä
Helsinki	15	5	20
Tampere	19	4	23
Oulu (1. työpaja)	11	5	16
Oulu (2. työpaja)	6	2	8
Mikkeli	13	2	15
Turku	15	1	16
Yhteensä	79	19	98

3.2 Teemat

Työpajojen runko suunniteltiin yhteistyössä Tanja Verhon ja THL:n asiantuntijoiden kanssa verkkokyselystä esiin nousseiden teemojen ja kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvien haasteiden perusteella. Lähtökohtana oli myös Kaste-ohjelman suunnitelma kokemusasiantuntijatoiminnan laadun kehittämiseksi sekä Mielenterveys- ja päihde-ohjelman kokemusasiantuntijatoiminnassa esiin nousseita kehittämiskohteita. Kukin työpaja toteutettiin saman rungon mukaisesti, mutta kuitenkin painottuen ryhmän omiin kokemuksiin ja tärkeiksi kokemiin teemoihin.

Työpajojen tavoitteena oli:

1. Kokemusasiantuntijuuden määrittely:
 - kokemusasiantuntijuutta kuvaavat monenlaiset nimikkeet
 - toiminnan erilaiset käytänteet (mm. koulutus, osallistuminen, palkkiot)
 - suhtautuminen vertaistukeen ja -toimintaan.

2. Kokemusasiantuntijuuden prosessin kuvaus:

- hanketyöntekijän näkökulmasta: miten ja missä hyödyntää
- kokemusasiantuntijan näkökulmasta: motiivit toimintaan.

Kaikissa työpajoissa nousivat esiin nimikkeiden kirjavuus. Useilla työpajoihin osallistuneilla oli vuosien kokemus aiheen parissa työskentelystä sekä halu keskustella haasteista ja toimivista menetelmistä sekä kehittää toimintaa. Selkeyttä toimintaan peräänkuulutettiin useaan otteeseen. Selkeyttämistä vaativia ja työpajoissa toistuvasti esiin nousseita aiheita olivat:

- nimikkeet, tehtäväkuvat ja niiden kirjavuus
- koulutus: sisällöt ja merkitys
- kokemusasiantuntijan vahvuudet (motiivit, jaksaminen)
- palkkiot
- ammattiauttajien ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö
- koordinointi ja yhteistyö.

Seuraavaksi avataan kutakin teemaa lyhyesti. Kehitettävät teemat on purettu ongelmamuotoon, joihin pohditaan ratkaisuehdotuksia.

3.3 Roolien ja nimikkeiden kirjavuus

Kokemusasiantuntijuutta kuvaavia nimikkeitä kertyi kymmeniä. Kokemusasiantuntijan lisäksi käytössä olevia nimikkeitä ovat esimerkiksi kokemuskouluttaja, kokemusasiakas ja kokemustiedottaja. Kokemusasiantuntijuuden työtehtävissä toimivien nimikkeitä on kirjattu kokonaisuudessaan erilliseen taulukkoon (liite 2). Useiden eri nimikkeiden lisäksi epäselvyyttä aiheuttaa myös samojen nimikkeiden erilaiset tulkinnat.

Esimerkiksi kokemusasiantuntija tai kokemuskouluttaja -nimikkeet voidaan tulkita eri tavoin:

- Kokemusasiantuntija on henkilö, joka:
 - a) on käynyt kokemusasiantuntijuuskoulutuksen
 - b) ei välttämättä ole käynyt kokemusasiantuntijuuskoulutusta.
- Kokemuskouluttaja on henkilö, joka:
 - a) kouluttaa kokemusasiantuntijoita
 - b) on saanut kokemusasiantuntijuuskoulutuksen ja käy kertomassa oppilaitoksissa tarinaansa (vrt. myös kokemustiedottaja).

Sen sijaan kokemusasiantuntijuuden ja vertaistoiminnan todettiin kaikissa työpajoissa eroavan toisistaan melko selkeästi. Vertaistoiminta on saman asian kokeneiden välistä toimintaa, jossa saman kokenut vertaishenkilö esimerkiksi ohjaa vertaistukiryhmää tai auttaa tukea tarvitsevaa esimerkiksi käytännön asioiden hoitamisessa. Kokemusasiantuntijan tehtäväksi todettiin näkyminen isommille joukoille, kuten esimerkiksi opiskelijoille oppilaitoksissa tai ammatillisille erilaisissa koulutustilaisuuksissa. Toisaalta kokemusasiantuntijan apua voidaan hyödyntää esimerkiksi palveluiden suunnittelussa.

Kokemusasiantuntija-nimike on vaativa titteli joidenkin pajaan osallistujien mielestä. Se kertoo asiantuntijuudesta, eli jonkin alueen syvällisestä tuntemuksesta. Sen vuoksi osa työpajoissa olleista kokemusasiantuntijoina toimivista vierasti itse termin käyttämistä. Joidenkin osallistujien mukaan ristiriita oman kokemuksen mukanaan tuomasta asiantuntemuksesta suhteessa ammatillaisen koulutuksen kautta saamaan asiantuntemukseen oli suuri.

Nimikkeiden kirjavuus ja vaihtelu myös tilannekohtaisesti on mielenkiintoinen näkökulma. Mikäli henkilö toimii saman kokeneiden kanssa, häntä kutsutaan *vertaiseksi*. Kun sama henkilö menee oppilaitokseen kertomaan esimerkiksi liikuntavammastaan, hän on *kokemuskouluttaja*. Kun hän jatkaa sieltä paikallisen esteettömyystyö-

ryhmän kokoukseen, hän on *kokemusasiantuntija*, joka tuo useamman kuin yhden liikuntavammaisen kokemuksi esiin esteettömän ympäristön suunnittelunavuksi. Nimikkeet ja konteksti kulkevat siis yleensä käsi kädessä.

Kehittämisongelma:

Nimikkeiden runsaus ja erilaiset tulkinnat aiheuttavat sekavuutta.

Ratkaisuehdotus:

Nimikkeet tulee määritellä kontekstin mukaisesti. Esimerkiksi vertainen, kokemuskouluttaja ja kokemusasiantuntija tarvitsevat selkeät määritelmät, jotka vähentävät erilaisten tulkintojen tekemistä nimikkeiden käytöstä. Kokemusasiantuntijan tehtävissä toimiva käyttää tilanteen mukaista nimitystä.

3.4 Koulutuksen merkitys ja sisällöt

Kokemusasiantuntijana toimii sekä henkilöitä, joilla on kokemusasiantuntajakoulutus ja henkilöitä, jotka eivät ole saaneet tehtävään erillistä koulutusta. Joidenkin osallistujien mielestä koulutus ei ole tarpeellista ja saattaa viedä kokemuksesta tietyn särmän pois. Useat työpajoihin osallistuneet taas kokivat kokemusasiantuntajakoulutuksen ehdottomaksi edellytykseksi kokemusasiantuntijana toimimiselle. Kokemusasiantuntijana toimivat kokivat koulutuksen tarpeelliseksi omien esiintymisvalmiuksien, tarinan ja mahdollisiin kysymyksiin valmistautumisen kannalta. Samalla koulutus on vertaisryhmä, joka voimaannuttaa muiden koulutettavien tarinoiden kautta ja antaa mahdollisuuden peilata omaa kykyään toimia kokemusasiantuntijana. Työpajoissa todettiin, että omia tarinoita ei kerrota huvin vuoksi, sillä ne pitävät usein sisällään ikäviä muistoja. Ne kerrotaan sen vuoksi, ettei muiden tarvitsisi kokea vastaavaa.

Koulutuksen pituus ja sisältö vaihtelevat järjestäjän mukaan. Pituus voi olla muutamasta kuukaudesta yhdeksään kuukauteen tai myös jatkuva. Koulutukselle toivottiin jonkinlaisia raameja kuitenkin niin, että se voi painottua aihepiiriin mukaisesti. Työpajoihin osallistuneet kokemusasiantuntijoina toimivat korostivat, että koulutus ei ole kertaluontoinen, vaan jatkuva ja täydentävä koulutus olisi todella tärkeää. Muut kuin kokemusasiantuntijat näkivät koulutuksen eräänlaisena ”laadunvalvojana”. Koulutuksen käyneellä kokemusasiantuntijalla on kyky peilata tarinaansa ja nostaa esiin asioita, jotka ovat merkityksellisiä toiminnan ja palvelun kehittämisen kannalta. Koulutus auttaa myös siinä, ettei yhden kokemusasiantuntijan ääni painotu liikaa – yksi kokemusasiantuntija ei vastaa koko asiakasryhmää. Samaa mieltä olivat kokemusasiantuntijoina toimivat, jotka totesivatkin, että koulutuksen kautta *minästä* tulee *me*. Kokemusasiantuntija edustaa samalla omaa viiteryhmäänsä, ei vain itseään.

Kehittämisongelma:

Koulutuksen sisällöt ja pituudet vaihtelevat. Koulutusta tulisi yhdenmukaistaa, että kaikille taattaisiin yhtä laadukas ja sisällöltään samantasoinen koulutus. Koulutuksen yhtenäistämisen puolesta puhuu myös se, että kokemusasiantuntijalta usein vaaditaan koulutus tehtävään.

Ratkaisuehdotus:

Yhtenäistämisen edellytyksenä on, että koulutusta koordinoi jokin taho. Sisältöjä suunniteltaessa tulee huomioida, että kokemusasiantuntijat toimivat eri aihepiireissä ja eri tilanteissa. Koulutus voisi muodostua yhteisistä opinnoista, jotka olisi suunnattu kaikille kokemusasiantuntijatehtäviin aikoville ja sen lisäksi erilaisten aihepiirien mukaisista asioista.

3.5 Kokemusasiantuntijan vahvuudet

Työpajoihin osallistuvalla väellä oli paljon kokemusta erilaisista kokemusasiantuntijoista. Kun kokemusta on paljon, joukkoon mahtuu pääosin positiivisten kokemusten lisäksi myös negatiivisia esimerkkejä. Työpajoissa työstiin erilaisia profiileja niin kokemusasiantuntijoille kuin heidän kanssaan toimiville ammattilaisillekin. Profiilien kautta pohdittiin motiiveja ja tarpeita ryhtyä kokemusasiantuntijaksi, sekä tehtävään liittyviä haasteita ja kehittämiskehotouksia.

Kokemusasiantuntijalla tulisi olla riittävä etäisyys omaan kokemukseensa ja kyky kertoa se kiinnostavasti. Työpajoihin osallistuneet kertoivat muistavansa jopa 20 vuoden takaisia tarinoita, kun sen on kertonut omakohtaisesti asian kokenut henkilö. Tarinan ja tunteen voima on uskomaton. Lisäksi tarinan olisi oltava ajankohtainen. Vaikka oma kokemus ei vanhene, kokemus palvelujärjestelmästä voi vanhentua. Keskustelua puolesta ja vastaan herätti kokemusasiantuntijan omakohtaisen kokemuksen ”ikä” – voiko esimerkiksi teiniäitien kokemusasiantuntijana toimia vanhempi, jolla ei ole enää pieniä lapsia?

Vaikka tarinat voivat olla vaikuttavia, saattaa uskottavuus olla koetuksella. Uskottavuutta syö tarinan yksilöllisyys – jotta voidaan tehdä esimerkiksi rakenteisiin muutoksia, tarvitaan enemmän kuin yksilön kokemus. Tässä oltiin sekä samaa että eri mieltä. Uskottavuus ei ole kuitenkaan iästä kiinni. Nuori kokemusasiantuntija on uskottava omanikäisilleen, eikä ikä sulje pois toimimista myös muissa kohderyhmissä.

Kokemusasiantuntijan olisi hyvä kyetä peilaamaan tarinaansa eri näkökulmien kautta. Kokemusasiantuntijan vahvuudeksi koettiin myös se, ettei hän provosoidu tai käytä tilaisuutta hyväkseen lievittääkseen omaa pahaa oloaan.

Kokemusasiantuntijana toimimisen motiivina on usein halu parantaa palvelua ja estää muita kokemasta samaa kuin itse on kokenut. On muistettava, että myös positiivisen kokemuspolut kulkeneet voivat toimia kokemusasiantuntijana. Toisilla kokemukset voivat kuitenkin olla todella rankkoja, minkä vuoksi on tärkeää, että kokemusasiantuntijalla on hyvin toimiva verkosto tukena. Kokemusasiantuntijaa auttaa jaksamaan, kun hän tietää rajansa ja osaa sanoa ei. Tarvittaessa tulisi osata pyytää työnohjausta, ja sitä tulisikin olla tarjolla nykyistä enemmän. Kokemusasiantuntijan verkostojen ja taustayhteisön ymmärrys toiminnasta tukee myös kokemusasiantuntijan jaksamista. Mahdollisen työnantajan kanssa kannattaa myös sopia selkeät pelisäännöt kokemusasiantuntijana toimimiseen.

Kehittämisiongelma:

Kokemusasiantuntijuutta varten tarvitaan käsikirja, jossa kuvataan minkälaisia kokemusasiantuntijan tehtävät voivat olla ja neuvotaan miten toimia erilaisissa tilanteissa.

Ratkaisuehdotus:

Käsikirjassa kuvataan ja esitellään erilaisia kokemusasiantuntijoita ja heidän pohdintojaan erilaisista kokemusasiantuntijatilanteista. (Kokemusasiantuntijatoiminnan opas tulossa, julkaistaan syksyllä 2014.)

3.6 Palkkioiden maksu selkeämmäksi

Työpajoihin osallistuneiden mukaan korvauskäytänteet ovat kirjavia, ja erilaiset palkkiot voivat vaikuttaa mm. toimeentulotukeen. Yleisin periaate on, ettei kokemusasiantuntijalle saa aiheutua kuluja toiminnasta. Käytännössä tämä tarkoittaa matkakulujen korvaamista ja kahvi- tai lounastarjoilua. Oppilaitoksilla on omat palkkiokäytänteensä, joita he noudattavat myös kokemusasiantuntijoiden kohdalla. Käytänne pohjautuu vahvasti koulutukseen. Tämän vuoksi pohdittiinkin, voidaanko palkkiota maksaa, jos kokemusasiantuntijalla ei ole kokemusasiantuntijakoulutusta.

Nähtävillä oli kokemusasiantuntijuuden ammattimaistuminen. Muutamilla työpajoihin osallistuneilla on kuntien kanssa työsopimuksia, joissa on määritelty työtehtävät ja palkkiot. Käytännössä kokemusasiantuntijanimikkeen alla saatettiin toimia esimerkiksi projektipäällikön tehtävissä.

Kehittämisiongelma:

Kokemusasiantuntijoiden työnkuvaa ja palkkiokäytänteitä tulisi selkeyttää.

Ratkaisuehdotus:

Satunnaisesti kokemusasiantuntijana toimiville laaditaan oppilaitosten käytänteiden pohjalta palkkionmaksuperustetaulukko. Työsuhteessa toimivien kokemusasiantuntijoiden työnkuvan tulisi vastata yleistä määrittelyä. Jos esimerkiksi merkittävä osa kokemusasiantuntijan tittelillä toimivan työstä olisi projektijohtamista ja tapahtumanjärjestämistä, tulisi kokemusasiantuntija-nimikkeen tilalle miettiä sopivampaa nimeä.

3.7 Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö

Kokemusasiantuntija voi toimia hyvin erilaisissa tilanteissa, kuten jo aiemmin roolien ja nimikkeiden kohdalla todettiin. Työpajoihin osallistuneiden mielestä suurin ongelma on se, ettei missään ole kuvattu tarkemmin, millaisissa tilanteissa kokemusasiantuntijatoimintaa voisi hyödyntää. Tämä aiheutti päänvaivaa sekä itse kokemusasiantuntijoille että eritoten ammattilaisille. Esiin nousi ammattilaisten osaaminen kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisessä toimintojen ja palvelujen kehittämisessä. Osassa työpajoista työntekijät itse totesivat, ettei heillä ole mitään käsitystä siitä, miten heidän pitäisi toimia kokemusasiantuntijan kanssa, mitä asioita olisi hyvä huomioida ja miten prosessi ylipäänsä etenee.

Monet nostivat esille myös työntekijöiden nuivan asenteen kokemusasiantuntijoita kohtaan. Pahimmissa skenaarioissa kunta säästi, kun palkkasi kokemusasiantuntijan hoitamaan kouluttautuneen ammattilaisen tehtävät. Kokemusasiantuntijat teilasivat uhkakuvat – kokemusasiantuntija haluaa tuoda oman kokemuksensa osaksi ammattilaisen osaamista, täydentämään sitä.

Pelot, asenteet ja muutosvastarinta johtuvat usein tietämättömyydestä. Työpajoissa tunnistettiin myös sosiaali- ja terveysalan roolit, etiikka ja sen mukainen käyttäytyminen. Usein työtä tehdään omalla persoonalla ja sydämelä, jolloin kokemusasiantuntija saatetaan nähdä uhkana ja kyseenalaistajana omalle itselle. Myös todelliset kokemukset ja tarinat vaikeista tilanteista saattavat tuoda asiat liian lähelle, jolloin ammatillinen rooli saattaa hämärtyä. Tunnepainotteinen oppiminen pitäisi ottaa osaksi ammattilaisten työtä. Työpajoissa muistutettiin myös, että ammattilaisellekin pitää antaa koulutusta ja eväitä yhteistyöhön sekä aikaa uusien toimintatapojen omaksumiseen.

Kehittämisongelma:

Ammattilaisille ei ole kootusti tietoa kokemusasiantuntijuuden hyödyntämiseen.

Ratkaisuehdotus:

Tarvitaan opas myös ammattilaiselle, jossa käsitellään kehittämisprosessi, erilaiset toimintatavat esim. julkisten palvelujen kehittämisessä sekä kuvataan case-esimerkkejä toimivista tilanteista, mutta myös toiminnan haasteita.

3.8 Koordinointia ja yhteistyötä tarvitaan

Kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisessä nähtiin valtava potentiaali. Alueellisesti työtä on tehty jo useiden vuosien ajan esimerkiksi eri järjestöjen toimesta. Yhdistävä taho kuitenkin puuttuu – päällekkäisyyttä on, eikä aina tahdota luopua omista toimintatavoista yhteisen ja tehokkaamman toiminnan aikaansaamiseksi. Ongelmana on myös kokemusasiantuntijatoiminnan jatkuvuuden turvaaminen. Työpajoissa esitettiin toivetta, että koordinoiva taho olisi valtakunnallinen toimija, jolla on neutraali ja puolueeton suhtautuminen asiaan.

Kehittämisongelma:

Käytäntöjen yhtenäistäminen ja yhdessä kehittäminen on ongelmallista, koska koordinoiva taho puuttuu.

Ratkaisuehdotus:

Tulee kartoittaa mahdolliset tahot, jotka voisivat koordinoida toimintaa.

4 Koontiseminaarin työpajojen anti

Syyskuussa 2014 THL yhteistyökumppaneineen järjesti koontiseminaarin, jonka aiheena oli kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen ja juurruttaminen osaksi kuntien ja organisaation arkitoimintaa. Seminaarin työpajaosuu-
den aiheet valittiin alkukartoituksen ja alueellisista työpajoista nousseiden teemojen perusteella. Työpajojen tehtä-
vänantona oli valita yhteisen alkukeskustelun pohjalta 1-2 työpajan teemaan liittyvää ongelmaa, johon pyrittiin
löytämään konkreettiset suositukset asian edistämiseksi. Seminaariin osallistui noin 180 henkilöä ja heistä noin 90
osallistui iltapäivän työpajoihin.

4.1 Työpajojen teemat

1. Yleiset reunaehdot ja moninaisuus
2. Käyttöönotto ja juurrutus
3. Kokemusasiantuntijoiden koulutuksen tarpeellisuus ja osaamisen tukeminen
4. Ammattilaisten ja kokemustoimijoiden toteuttama yhteiskehittäminen ja sen haasteet
5. Vertaisuus, järjestäytyminen ja jaksamisen tuki

4.2 Työpajojen tuotokset

*Työpaja 1: Yleiset reunaehdot ja moninaisuuden säilyttäminen. Kokemusasiantuntijat toimivat hyvin monenlaisis-
sa tehtävissä. Pohditaan yleisten reunaehtojen tarpeellisuutta ja miten moninaisuus säilytetään. Myös palkkio ja
vastikkeellisuus ovat työpajan aiheina.*

Fasilitaattorit: Päivi Rissanen ja Tia Sohlman

Työpajassa oli yhteinen näkemys siitä, että toiminta on tällä hetkellä hyvin kirjavaa ja erilaiset käytänteet luovat
eriarvoisuutta. Toiminta tarvitsee tuekseen reunaehtoja, mutta siten että myös moninaisuus säilytetään, eli toimin-
taa ei ole tarkoitus saada tiukkaan muottiin.

Käsitteitä on käytössä paljon ja niiden avaaminen ja selkiyttäminen olisi oleellista, että tiedetään mistä puhu-
taan. Erilaisia käytäntöjä on esimerkiksi kokemusasiantuntijakoulutuksessa: kaikki eivät käy koulutusta, ja myös
sisällöissä sekä pituudessa on huomattavia eroja. Koulutuksesta saatava tieto tukee kokemusta, lisää valmiuksia ja
työssä jaksamista. Hyvä koulutus myös takaa laadun. Myös palkkioiden määrät ja maksukäytännöt vaihtelevat.
Ongelmaksi koettiin myös palkkioiden vaikutus sosiaaliturvaan ja seuraukset kokemusasiantuntijalle, sekä kes-
kusteltiin työsopimuksen merkityksestä. Tämä johti keskusteluun kokemusasiantuntijatoiminnan ammatillistumi-
sesta: onko se uhka aidolle kokemuksen jakamiselle? Tärkeänä nähtiin, että kokemusasiantuntija säilyy kokemus-
asiantuntijana ja koko toiminnan perusasia muistetaan.

Keskusteltiin myös koordinaation puutteesta ja tietoisuuden lisäämisen tarpeesta. Myös eettiset pelisäännöt
olisivat tarpeen. Eettisyys tulee huomioida etenkin lasten ja nuorten kanssa toimiessa. Keskusteltiin myös siitä,
kenen alaisuudessa kokemusasiantuntijat voivat työskennellä.

Valitut ongelmat:

1. Mitä ovat kokemusasiantuntijatoiminnan yhtenäistämisen edellytykset?
2. Miten määritellään reunaehdot ja säilytetään moninaisuus?

Työpajan suositukset:

- Selvä ero vapaaehtoistoiminnan ja kokemusasiantuntijatoiminnan välillä ja kummankin arvo ymmärretään.
- Kokemusosaaja-käsite kattokäsitteeksi, sen alla nimikkeitä, jotka vaihtelevat tehtävänkuvan mukaan.
- Kokemusasiantuntijatoiminta tulee määritellä selkeästi ja määritellyt palkkion maksamisen ehdot koskevat
heitä. Palkkion maksamisesta pitää tehdä yleinen käytäntö.

- Palkkiot eivät heikentäisi, vaarantaisi eivätkä viivästyttäisi sosiaaliturvaetuuksien maksatusta, jos ne muodostavat kokemusasiantuntijan pääasiallisen toimeentulon.
- Kokemusasiantuntijakoulutuksen osallistujina mahdollisimman heterogeeninen ryhmä: eri sairausryhmät, työntekijät, opiskelijat, asiakkaat, läheiset.
- Myös kouluttamattomuus voi olla resurssi: kieli ja rosoisuus, eli koulutus ei ole kokemusasiantuntijatoiminnan ehto, vaan on erilaisia reittejä tulla mukaan toimintaan.

Konkreettiset ehdotukset:

- Tehdään työsopimus (tai jos se ei ole mahdollista niin toimeksianto- ostopalvelusopimus) kokemusasiantuntijan kanssa.
- Minimivaatimus: toiminnasta ei saa ainakaan syntyä kuluja kokemusasiantuntijalle. Korvataan siis vähintään syntyneet kulut.
- Tarvitaan työntekijä, joka neuvoa ja ohjeistaa kokemusasiantuntijaa käytännön asioissa.
- Perustetaan kokemusasiantuntijapankki, joka helpottaisi sopivan kokemusasiantuntijan löytymistä.
- Tilaaja tai järjestö vastaamaan työnohjauksesta.
- Koulutus: osa koulutuksesta voisi olla kaikille yhteistä, osa jaettu. Koulutuksessa olisi mukana kokemusasiantuntija ohjaajana. Koulutusta tarvitaan myös opiskelijoille, ammattiauttajille ja virkamiehille.

Työpaja 2. Käyttöönotto ja juurrutus

Fasilitaattorit: Marjo Kurki ja Kirsi Koponen

Työpajassa pohdittiin mitkä toimenpiteet auttaisivat kokemusasiantuntijuuden juurtumista osaksi kuntien ja organisaatioiden arkitoimintaa. Tarvitaan ainakin henkilöitä, jotka ottavat asian omakseen, kuten myös yhteisiä tilaisuuksia ja tiedon jakamista, jotta saataisiin luotua yhteistä ymmärrystä asialle. Työpajassa koettiin, että johdon sitoutuminen kokemusasiantuntijuuden hyödyntämiseen on tärkeää, mutta vaatii toimintamallin esittelyä, esimerkiksi järjestämällä johdolle koulutusta. Työpajassa pohdittiin myös palkkioita; toimintaa aloittaessa täytyy ratkaista palkkioiden maksamisen periaatteet. Selkeän teeman valinta kehittämiskohteelle, jossa kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään, on myös tärkeää. Tulee siis löytää merkityksellinen selkeä funktio, mitä halutaan saada aikaan.

Työpajassa nousi esiin kysymyksiä kokemusasiantuntijuus-koulutuksista: tarvitaanko yhteisiä rakenteita tai suosituksia? Pitäisikö kouluttamisen järjestäminen ammatillista ja pitäisikö se liittää sote-alan opetussuunnitelmiin? Koulutuksen tarpeellisuudesta nousi esiin erilaisia näkemyksiä: toisaalta kokemusasiantuntijuuden liiallinen rajaaminen voi sulkea pois osan asiakkaista, jotka voisivat osallistua kehittämistyöhön.

Työpajassa keskusteltiin myös lainsäädännön vaikutuksista. Sote-järjestämislakiluonnoksessa olevan asiakasosallisuus-pykälän käytännön toteutus (ja esimerkiksi miten asiakasosallisuutta käsitellään järjestämissuunnitelmassa) vaikuttaa kokemusasiantuntijuuden käyttöönottoon.

Esiin nousivat myös eettiset näkökulmat. Eettisten näkökulmien huomioiminen on tärkeää, tulee esimerkiksi pohtia, mihin tilanteeseen asiakkaan voi laittaa, milloin kokemusasiantuntijan roolista luovutaan, ja milloin kokemusasiantuntija edustaa laajempaa ja milloin henkilökohtaista kokemusta. Keskusteltiin myös siitä, että julkishallinnon sektorit ovat erilaisia, joten joskus on hyvä osata puhua ”viranomaiskieltä”. Tuleekin pohtia mitä tietoa kokemusasiantuntijalla on tarpeen olla erilaisissa tilanteissa.

Tarvittaisiin myös kokemusasiantuntijuuden selkeyttämistä, kuten käsitteiden aukikirjoittamista, terminologian jäsentämistä, kokemusasiantuntijuuden työkalupakkia tai käsikirjaa sekä esimerkkejä mitä kannattaa ottaa huomioon käyttöönotossa.

Valitut ongelmat:

- asenteisiin vaikuttaminen
- rakenteet – ei suunniteltu huomioimaan kokemusasiantuntijatoimintaa
- käsitteistö kirjavaa
- johdon sitoutuminen

Työpajan suositukset:

- asenteisiin vaikuttaminen positiivisten kokemusten kautta
- käsitteistön yhtenäistäminen/avaaminen
- tarvitaan vastuuhenkilö/avainhenkilöitä joka tasolle organisaatioissa, joissa kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään
- kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisen aukikirjoittaminen strategioihin/työnkuviin
- kokemusasiantuntijuuden eettiset pelisäännöt, kehittäminen eettisesti kestävästi

Konkreettiset ehdotukset:

- ”asiakasosallisuuden” työkalupakki (sähköinen työkalu): vaikuttamisen apuväline, käsitteiden avaaminen, tilannekohtaisuuden huomiointi, esimerkkejä, vinkkejä, paikallisia kokemuksia, sovellusmahdollisuudet omiin tarpeisiin
- kaikkiin koulutustilaisuuksiin kokemusasiantuntijan ääni (myös oppilaitoksiin, eettisyys)
- yhteiset foorumit ammattilaisille ja kokemusasiantuntijoille
- kokemusasiantuntijoiden täysistunto eduskuntaan (suurelle yleisölle tietoon)
- Tampereen mallin hyödyntäminen (kansiot sosiaalityöntekijöille, kokemusasiantuntijoiden cv:t, sosiaalityön asiakasraadit ym.)
- tutustuminen oman kaupungin strategiaan ja sitä kautta kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisen toimintatavan valinta, ohjausryhmät alueelle tukemaan toimintaa

Työpaja 3: Kokemusasiantuntijoiden koulutuksen tarpeellisuus ja osaamisen tukeminen

Fasilitaattori: Petri Karoskoski

Käydyssä keskustelussa todettiin, että kokemusasiantuntija-nimikkeen käyttäminen edellyttää kouluttautumista/valmentautumista tehtävään. Tämä on eduksi sekä kokemusasiantuntijan itsensä että kokemusasiantuntijapalvelujen tilaajan kannalta. Keskustelun perusteella valittiin työpajan tehtävänannon mukaisesti kaksi kysymystä/ongelmaa, joihin pohdittiin kehittämissihtöuksia.

Valitut ongelmat:

1. kokemusasiantuntijakoulutuksen laajuus ja sisältö
2. koulutuksen laatu

Työpajan suositukset:

- Koulutuksen keston ja laajuuden tulee riippua siitä, ketä koulutetaan ja millaiseen tarpeeseen.
- Koulutusta tarvitaan myös ammattilaisille.
- Työnohjaukseen ja jatkuvaan tukeen pitää kiinnittää huomiota.
- Kokemusasiantuntijakoulutuksen laatua ja koordinoitua tulee kehittää.

Konkreettiset ehdotukset:

- Ehdotettiin moduulimallia, joka sai työpajaan osallistujilta laajaa kannatusta. Riippumatta kokemusasiantuntijan taustasta ja tulevista työtehtävistä, koulutus rakentuisi kiinteistä moduuleista, joista valitaan sopivat koulutuspalikat tarpeen ja tulevien tehtävien mukaan. Moduulit antaisivat valmiuden tiettyihin osa-alueisiin, jotka pätevöittävätkin tietynlaiseen toimijuuteen kokemusasiantuntijuuden kentällä. Moduulit voisivat olla sisällöltään esim.: minä, oma tarina, kokemusasiantuntijuus, oma sairaus/vamma, esiintymistaidot, ryhmänohjaustaidot, työryhmätaidot, palvelujärjestelmässä toimiminen, omaistoiminta, toiminnan kehittäminen. Osaamista testattaisiin tenttien ja näyteluentojen avulla.

- Ammattilaisten todettiin tarvitsevan koulutusta kokemusasiantuntijan kanssa rinnakkain toimimiseen. Tämän tulisi sisältyä ammattitaitovaatimukseen ja näin ollen olla osa opintosuunnitelmia. Asian eteen on tehty paljon töitä, mutta toistaiseksi siinä ei ole onnistuttu.
- Työnohjaukselle ja jatkuvalla tuella on selkeää tarvetta. Varsinaisen kokemusasiantuntijakoulutuksen lisäksi keskusteltiin myös työnohjauksen ja jatkuvan tuen tarpeesta. Tämän toteutuminen vaatii vastuullisuutta järjestelmän puolelta ja ammattilaisten käytettävissä olemista.

Ehdotuksia kokemusasiantuntijakoulutuksen laadun kehittämiseksi:

- Ratkaisuehdotukseksi nykyiseen kirjavaan ja sekavaankin kenttään esitettiin valtakunnallisen koordinaatiotahon asettamista: Hallinnointitaho voisi olla esim. sosiaali- ja terveysministeriö tai opetus- ja kulttuuriministeriö, Opetushallitus tai Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Koulutusta järjestävät tahot saisivat luvat toimintaa koordinoivalta taholta. Ne voisivat olla sellaisia, jotka muutoinkin järjestävät ammatillista koulutusta, esim. ammattikorkeakoulut ja aikuiskoulutuskeskukset. Kansalaisopistoja ei haluttu kouluttajiksi, ja järjestöjen roolia jäätiin miettimään.
- Huomioitavaksi tulevat lisäksi kysymykset mm. opintorahasta, aikuisopintorahasta ja työvoimapolitiisesta koulutuksesta.
- Kouluttajakoulutuksen rajaamista korkea- ja ammattikorkeakouluille ehdotettiin; tällöin koulutuksen vähimmäisvaatimukset on helpompi huomioida.

On tärkeää pitää mielessä kokemusasiantuntijatoiminnan laaja ja moninainen kenttä. Ei ole tarkoituksenmukaista, että jokin tai jotkin tahot omivat sen itselleen, mutta toisaalta toimijoiden välinen kissanhännänveto ei myöskään edistä toimintaa. Kiinteämpi yhteistyö tekisi kentälle hyvää ja edistäisi kokemusasiantuntijuuden käyttöä ja toimivuutta. Yhteenvedona todettiin, että työpajassa tehtiin paljon rajauksia ja rajoituksia, mutta niiden uskotaan olevan vastaus huutoon siitä, että kokemusasiantuntijuus on ”villi länsi”, joka kaipaa koordinoitua, rakenteita ja ohjausta. Näitä tarvitaan, jotta kokemusasiantuntijuus saadaan kaikkien osapuolten kannalta parhaalla tavalla käyttöön.

Työpaja 4. Ammattilaisten ja kokemustoimijoiden toteuttama yhteiskehittäminen ja sen haasteet

Fasilitaattorit: Outi Hietala ja Tanja Hirschovits-Gerz

Työpajassa keskusteltiin yhteiskehittämisen haasteista. Esimerkkeinä nousivat muun muassa yhdessä tekemisen toimintakulttuurin puuttuminen. Kokemusasiantuntijatoiminta on irrallaan asiakastyöstä ja kokemuksen arvostaminen on ylipäättään vähäistä. Keskustelusta valittiin kaksi pääkysymystä yhteiskehittämisen haasteista tarkempaan työskentelyyn ja ratkaisujen pohdintaan.

Valitut ongelmat:

1. Miten luoda toimivat rakenteet yhteiskehittämiselle osana palvelujärjestelmää sekä palvelujen ja kolmannen sektorin rajapinnalla?

Tavoitteena olisi saada kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten toteuttama yhteiskehittäminen perustoiminnaksi läpileikkaavana ruohonjuuritasolta johtoon saakka.

2. Kuinka rakentaa aitoa kumppanuutta kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten välille?

Ongelma herätti useita lisäkysymyksiä pohdittavaksi: Miten luoda perustaa kokemuksen arvostukselle tässä yhteiskunnassa ja ammattiauttamistyössä, kun teoreettinen ja etäännytetty tieto on nyt vallassa? Miten purkaa vanhat vastaroolit ja valtasuhteet? Miten poistaa pelkoja ja ennakkoluuloja, muokata asenteita ja luoda perustaa luottamukselle palveluissa sekä kokemusasiantuntijayhteistyössä?

Työpajan suositukset:

- Kokemusasiantuntijuustoiminta kirjataan osaksi laatukriteereitä palveluja kilpailutettaessa ja lainsäädäntöä (mm. hallintosääntö, kuntalaki). Tämä edellyttää, että se palvelee suoraan perusasiakastyötä.
- Yhteiskoulutus opiskelijoille, ammattilaisille ja kokemusasiantuntijoille: Yhteiskoulutusta tulisi toteuttaa eri tasoilla ja eri ammattiryhmien kesken esimerkiksi sosiaalialan työntekijät, terveydenhuollon henkilöstö ja kokemusasiantuntijat yhdessä. Yhteistutkimuksella viitataan puolestaan toimintaan, jossa moniammatillisesti tutkitaan yhdessä ongelmaa ja ilmiötä.

Konkreettiset ehdotukset:

- Kokemusasiantuntijan ottaminen mukaan asiakkaan luokse kotikäynnille eli ns. trio-malli, jossa toimivat yhdessä asiakas, kokemusasiantuntija ja työntekijä. Lisäksi ehdotettiin, että kokemusasiantuntija otetaan mukaan strategiatyöhön, ohjausryhmiin ja suunnitteluun sekä laadun arviointiin ja seurantaan. Toimintaa valvovaksi toimielimeksi ehdotettiin aluehallintovirastoja.
- Toiminnallisia menetelmiä kuten draamakasvatusta, jossa kaikki pääsevät eri rooleihin. Se tarjoaa elämyksellisyyttä, kokemuksellisuutta ja tarinallisuutta. Myös olemassa olevia asiakasraateja voisi hyödyntää nykyistä paremmin. Toimintamallien yhteinen suunnittelu onnistuu pohtimalla eri toimijoiden kanssa, miten me toimimme yhdessä.

Työpaja 5. Vertaisuus, järjestäytyminen ja jaksamisen tuki

Fasilitaattori: Mikael Söderström

Valittu ongelma:

1. Kokemusasiantuntijan jaksamisen tukeminen

Työpajan suositukset:

Keskustelussa esiin nousseista teemoista keskeisimmäksi valittiin kokemusasiantuntijan jaksamisen tukeminen ja siihen ehdotettiin lukuisia konkreettisia keinoja. Myös koordinaatio nostettiin keskeiseen rooliin:

- Kokemusasiantuntijuus on saatava mukaan kuntastrategioihin ja rakenteisiin sekä koordinaattori hallinnoimaan kokemusasiantuntijatoimintaa.
- Koordinaatitaho on tärkeä välittäjä paitsi töiden tilaamisessa ja palkkioneuvotteluissa, myös palautteen antaminen ja saaminen koordinaation kautta voi olla helpompaa.

Konkreettiset ehdotukset:

- Tarvitaan paikka, jossa kokoontua ja jossa ryhmä voi olla yhdessä, virkistyä ja vertaantua: mm. tapaamiset ja niitä varten olemassa oleva konkreettinen tila nähtiin tärkeinä, ovathan tapaamiset myös osa kuntoutumisympäristöä. Yhteisöllisyys ja yhteistyö kokemusasiantuntijoiden ja kokemusasiantuntijakouluttajien kesken on erityisen tärkeää; toimintatapoina voi olla esim. ryhmä, työpari, koordinaattori, skype, konkreettinen tapaamispaikka. Eritaustaisten ja erilaisia taitoja omaavien kokemusasiantuntijoiden voimien yhdistäminen ja synergiaetujen hyödyntäminen lisäävät toimijoiden jaksamista ja lisäävät kokemusasiantuntijuustyössä jaksamista.
- Töiden jaossa on oltava tasapuolinen ja töitä on tarjottava myös kokemusasiantuntijana toimimisessa alkutai-paleella oleville.
- Työnohjaus nähtiin tärkeänä ja että se pidetään erillään koordinaatiosta. Työnohjaus voi olla jaksamisen tukemista, oman työn tutkimista, organisaation (yhdistys, ryhmä) kehittämistä. Työnohjausta verrattiin tukiohjaukseen, paikkaan säiliön tyhjentämiselle, paikaksi reflektoinnille. Tukitarpeen sisäistäminen voi tapahtua vähitellen. Sen tarve kirkastuu kun asiantuntijaa tilataan ja toiminta tulee tunnetuksi, mitä enemmän työtehtäviä tulee ja uudenlaisia työtehtäviä. Tapaamisissa käydään läpi rankkoja asioita. Itse on työväline, jota ei saa väheksyä. Pitää olla mahdollisuus ottaa yhteyttä johonkuhun ennen ja jälkeen työtehtävän. Ryhmässä keskusteltiin erilaisista työnohjauksen muodoista. Voi esimerkiksi olla kaksi työnohjaajaa: oikea työnohjaaja ja kokemustyönoh-

jaaja. Vertaisryhmässä voi olla kaksi ohjaajaa, jotka voivat keskenään purkaa kokemaansa, edelleen oma yhdistys ja sitä kautta lisäävun etsintä.

- Työnantajan vastuut: Tehtävän avaaminen, purkukeskustelu, konsultaatio ja asianmukainen kohtelu ovat kaikki tärkeitä asioita, jotka kokemusasiantuntijatyötä tilaavaan on syytä huomioida. Jos kokemusasiantuntija saa pitkäaikaisen toimeksiannon esimerkiksi kunnasta, pitää tuki tulla tilaajalta. Samoin asiantuntijoita käyttäviltä oppilaitoksilta olisi hyvä saada työnohjausta.
- Jatkokoulutusmahdollisuudet suojaavat kokemusasiantuntijaa: toiminnassa nousee esiin uusia kysymyksiä ja tunteita, joiden käsittelylle on hyvä saada tukea.
- Ammattikoulutus toimii myös suojaavana tekijänä.
- Edunvalvonnasta valtakunnallinen käytäntö: Edunvalvonta ei voi olla jokaisen kokemusasiantuntijan omilla harteilla. Tarvitaan muun muassa valtakunnalliset palkkiolinjaukset.
- Näkyvyyttä kokemusasiantuntijuustoiminnalle: Näkyvyyden lisääminen alkaisi sillä, että kaikki kirjaisivat Kokemusosaajat Suomessa -verkostoon toimintaansa. Toiminnan sloganiksi sopisi jatkossa Kuntoutujasta toimijaksi!

5 Yhteenveto

Kokemukset kokemusasiantuntijuudesta ovat hyvin myönteisiä siitä huolimatta, että myös kehittämiskohteita löytyy. Toiminta herättää suurta kiinnostusta ja siinä on potentiaalia, joka kannattaa hyödyntää luomalla toiminnalle tukevat raamit ja toimintaedellytykset. Kokemusasiantuntijuudesta on toisilla toimijoilla useiden vuosien kokemus, kun taas osa on vasta aloittelemassa toimintaa. Kokemusta omaavat ovat huomanneet samojen haasteiden olleen esillä jo kauemmin, kun taas aiheeseen perehtyvät kokevat haasteena tiedon sirpaleisuuden ja käytänteiden erilaisuuden. Kyselyn ja keskustelujen perusteella voidaan todeta, että erityisesti toivotaan yhteistyötä, esimerkiksi verkoston muodossa ja sellaista tahoja, joka koordinoisi toimintaa. Koordinoiva taho voisi työstää myös kokemusasiantuntijakoulutukselle raameja. Suurin osa kyselyyn ja pajoihin osallistuneista koki kokemusasiantuntijoiden koulutuksen tärkeäksi, mutta tällä hetkellä se vaihtelee sekä pituuden että sisällön mukaan järjestäjätahosta riippuen, eivätkä kaikki kokemusasiantuntijoina toimineet ole käyneet koulutusta lainkaan. Tärkeäksi koettiin myös työnohjaus, ei riitä, että kokemusasiantuntija saa vain kertaluontoisen koulutuksen. Hän tarvitsee myös työnohjausta ja mahdollisuuden saada tukea vertaisryhmässä.

Kokemusasiantuntijatoiminnan rikkaus on sen monipuolisuus. Eri aihepiirejä, joissa kokemusasiantuntijuus on toiminnassa mukana, ovat verkkokyselyn mukaan mielenterveys ja päihteet, somaattiset sairaudet, vammaisuus, lastensuojelu- ja perhetyö, vanhemmuuden tukeminen, omaiset, aikuissosiaalityö, ikäihmiset, peliriippuvuus, nuorisotyö, väkivalta ja tupakka. Kokemusasiantuntijatoimintaa voi olla lisäksi muissakin aihepiireissä, jotka eivät olleet kyselyssä mukana. Kokemusasiantuntijatoiminnalla ja vertaistoiminnalla on yhteneväisyyksiä, mutta ne eroavat melko selkeästi toisistaan muun muassa kohderyhmän suhteen. Vertaiset toimivat vapaaehtoisina saman kokeneiden kanssa tukien heitä esimerkiksi keskusteluryhmissä. Kokemusasiantuntijat taas toimivat myös oman viiteryhmänsä ulkopuolella sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmässä, oppilaitoksissa ja ammattilaisten rinnalla. Kokemusasiantuntijuutta kuvaavia nimikkeitä ja rooleja on paljon. Nimikkeet vaihtelevat työtehtävän mukaan, mutta samat nimikkeet myös tulkitaan eri tavoin. Vaikka kokemusasiantuntijuutta ei tarvitsekaan puristaa yhteen muottiin, jonkinlaiset raamit nimikkeille ja tehtävänkuville selkeyttäisivät toimintaa.

Kokemusasiantuntijoiden motiivit toimia erilaisissa kokemusasiantuntijuuden tehtävissä puhuttivat aluepajoissa ja kyselyssä. Kokemusasiantuntija kokee usein itse hyödylliseksi kokemusasiantuntijana, sillä se antaa tilaisuuden omaankin voimaantumiseen. Vaikka kokemukset ovat voineet olla rankkoja, hän haluaa jakaa tarinansa, jotta siitä olisi hyötyä muille. Haasteena motivaatiolle ovat esimerkiksi vaihtelevat käytänteet palkkioiden maksamisessa, vaikeus sovittaa tukia ja palkkioita yhteen sekä ammattilaisten asenteet kokemusasiantuntijaa kohtaan. Myös eri toimijat toivoivat palkkiokäytänteisiin ohjeistusta.

Ammattilaisten keskuudessa kokemusasiantuntijuuden antia ei välttämättä aina ymmärretä tai se koetaan uhkana. Tiedottamalla ja kouluttamalla myös ammattilaisia saadaan muutettua asenteita myönteisemmiksi. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen työparitoiminta koettiin hyväksyttäväksi, kunhan kokemusasiantuntijaa ei hyödynnetä säästömielessä. Myös kokemusasiantuntijoiden roolin selkeyttäminen suhteessa ammattilaisen työhön voisi vähentää ammattilaisten kokemaa uhkaa. Kokemustieto tuo ammattilaistiedon rinnalle toisen ulottuvuuden, ei korvaa ammattilaisen työtä. Koordinoivan tahon ja verkoston lisäksi tarvitaan siis oppaat aiheesta sekä kokemusasiantuntijoille, että ammattilaisille.

Kysely, aluepajat ja koontiseminaari herättivät suurta kiinnostusta ja niistä välittyi vahva halu viedä asioita eteenpäin. Koordinoivan tahon löytäminen olisi tärkeää, jotta toimintaa voitaisiin kehittää yhdessä ja tiedonkulku eri toimijoiden välillä olisi tehokkaampaa. Vaikka tavoitteena on toiminnan yhdenmukaistaminen, määritelmien ja ohjeistuksien ei ole tarkoitus rajoittaa toimintaa vaan päinvastoin edistää sen käyttöä, sekä helpottaa ja yhtenäistää käytännön ratkaisuja kokemusasiantuntijuutta hyödynnettäessä. Koska kokemusasiantuntijuus koetaan pääosin erittäin hyödylliseksi, toiminnan laajentaminen uusille toimintakentille on suositeltavaa.

6 Kehittämisehdotuksia

Kokemusasiantuntijatoiminta tarvitsee koordinointia:

- Toimintaa koordinoimaan tarvitaan kansallinen tai alueellinen taho.
- Koordinoiva tahon tehtävänä olisi määritellä toimintakäytännöt yhdessä toimijoiden kanssa, ohjata ja koordinoida toimintaa sekä parantaa tietoisuutta toiminnasta. Yhdenmukaisten toimintakäytänteiden tarkoituksena on helpottaa sekä kokemusasiantuntijana toimivaa, tilaajaa, järjestelmää ja myös asiakasta.
- Koordinoiva taho edistäisi myös kokemusasiantuntijatoiminnan vakinaistamista osaksi eri organisaatioiden toimintaa.
- Tavoitteena on, että jatkossa toimintaa koordinoiva taho edistäisi myös tiedonkulkua eri toimijoiden välillä.
 - Tällä hetkellä tietoa on saatavilla esimerkiksi seuraavilta toimijoilta: Kokoa ry (<http://www.kokemusasiantuntija.fi/>), Kokemusosaajat Suomessa -verkosto (<https://www.innokyla.fi/web/verkosto1000878>), Kokemuskoulutus (<http://www.kokemuskoulutus.fi/kokemuskoulutus/>), Mielenterveys- ja päihdepalvelujen kokemusasiantuntijakoulutusmalli Innokylässä (<https://www.innokyla.fi/web/malli115659>)

Kokemusasiantuntijan rooli kaipaa selkeyttämistä:

- Nimikkeissä on tällä hetkellä kirjavaa käyttöä. Tulisikin selkeyttää ja yhdenmukaistaa nimikkeiden käyttöä. Nimike voisi esimerkiksi olla tehtävän tai roolin mukainen. Eri kokemusasiantuntija-rooleille tarvittaisiin myös yleisnimike, kuten esimerkiksi kokemusosaaja.
- Kokemusasiantuntijan asema suhteessa järjestelmään, ammattilaisiin ja asiakkaisiin kaipaa selkeyttämistä. Tiedon lisäämiseksi ja ennakkoluulojen hälventämiseksi ammattilaiset tarvitsevat tietoa kokemusasiantuntija-toiminnasta ja sen hyödyistä.

Kokemusasiantuntijatoiminta tulisi ottaa osaksi kuntien ja organisaatioiden toimintaa:

- Organisaatioihin ja kuntiin tarvitaan vastuuhenkilöitä joka tasolle, yhteisiä tilaisuuksia ja tiedon jakamista, joiden avulla luodaan yhteistä ymmärrystä ja kehitetään toimintaa. Asenteisiin on tärkeää vaikuttaa positiivisten kokemusten kautta.
- Toimintamallin esittely kunnan/ organisaation johdolle, jotta johto saadaan sitoutettua kokemusasiantuntijuuden hyödyntämiseen. Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen tulisi lisätä strategioihin ja työnkuviin ja valita selkeä kehittämiskohde.
- Tietoa voidaan jakaa useilla eri tavoilla, kuten ”asiakasosallisuuden työkalupakilla” (sähköinen työkalu, joka toimisi vaikuttamisen apuvälineenä), ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden omalla foorumilla, kokemusasiantuntijan puheenvuoroilla sekä järjestämällä täysistunto eduskuntaan (suurelle yleisölle tietoa).
- Eettisesti kestävä kehityksen tukeminen, eli tarvitaan eettiset pelisäännöt.
- Myös sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislakiesityksessä (30 §) todetaan, että asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia tulee lisätä siten, että asukkaiden tulee voida vaikuttaa ja osallistua koko sosiaali- ja terveysalueen toimintaa koskevaan päätöksentekoon. *Asukkaille tulisi tarjota monipuolisia, vaikuttavia ja käyttäjälähtöisiä osallistumiskeinoja ja nykyisiä osallistumismuotoja ja -kanavia tulisi edelleen kehittää ja vahvistaa.*

Palkkioiden maksaminen pitää saada yleiseksi käytännöksi:

- Vapaaehtoistoiminnan ja kokemusasiantuntijatoiminnan välinen ero tulee määritellä selkeästi. Molempien arvon ymmärtäminen on tärkeää.
- Koulutetulle kokemusasiantuntijalle tulee maksaa palkkaa. Koordinaatitahon tulisi määritellä koulutetuille kokemusasiantuntijoille yhdenmukaiset palkkiot ja määritellyt palkkion maksamisen ehdot pitää ottaa käyttöön.

- Palkkiot eivät heikentäisi, vaarantaisi eivätkä viivästyttäisi sosiaaliturvaetuuksien maksatusta, jos ne muodostavat kokemusasiantuntijan pääasiallisen toimeentulon.
- Tällä hetkellä maksukäytännöissä on eroavaisuuksia. Minimiehtona tulee kuitenkin olla, että kokemusasiantuntijalle ei saa koitua kuluja työtehtävistä.

Koulutuksen yhdenmukaistaminen on tarpeen:

- Nykyistä monenkirjavaa koulutusta tulee yhdenmukaistaa. Koulutuksen yhdenmukaistamista voisi viedä eteenpäin kehittämällä esimerkiksi koulutusmoduuleja, joista koottaisiin tarpeellinen koulutuspaketti tulevien tehtävien mukaan. Koulutusta suunniteltaessa tulisi kartoittaa muun muassa kouluttajatahot, suunnitella kouluttajien koulutus ja myös mahdollistaa ammattilaisten koulutus kokemusasiantuntijoiden kanssa rinnakkain toimimiseen.

Työnohjaukseen ja vertaistukeen on kiinnittävä erityistä huomiota:

- Koulutus kokemusasiantuntijaksi ei ole riittävä, vaan sen lisäksi tarvitaan jatkuvaa koulutusta, tukea ja työnohjausta. Tulee myös pohtia kenen vastuulla kokemusasiantuntijan työnohjaus on.
- Kokemusasiantuntijoiden oma yhteisö on hyödyksi vertaistuen antajana. Tarvitaan paikka, jossa kokemusasiantuntijoiden oma yhteisö voi kokoontua.

Lähteet

- Arminen, Ilkka (1998) Therapeutic Interaction: A Study of Mutual Help in the Meetings of Alcoholics Anonymos. Akateeminen väitöskirja. The Finnish Foundation for Alcohol Studies 45. Helsinki: The Finnish Foundation for Alcohol Studies.
- Crawford, Mike; Aldridge, T.; Bhui, Kamaldeep; Rutter, Deborah; Manley, Catherine; Weaver, Tim; Tyrer, Peter & Fulop, Naomi (2003) User involvement in the planning and delivery of mental health services: a cross-sectional survey of service users and providers. *Acta Psychiatrica Scandinavica* 107: 6, 410-414.
- Hietala-Paalasmaa, Outi (2007) TRIO-projektin kehittämistyön ydin: AVIS-malli. Teoksessa Hietala-Paalasmaa, Outi; Narumo, Reija & Yrttiaho, Kaiju (toim.) Kuntoutuja, ammattilainen, vertainen: Mielenterveyskuntoutuksen kolme asiantuntijaa. TRIO -projektin arviointi- ja loppuraportti. Mielenterveyden keskusliitto, 25–34. Luettavissa http://mtkl-fi-bin.directo.fi/@Bin/6b538c736c53930ab9bd3c35e22783f2/1399825850/application/pdf/10768/Trio_raportti2007.pdf
- Jankko, Terhi (2008) Mielenterveyden kokemusasiantuntijuuden merkityksestä kuntoutujien ja omaisten ryhmäkeskusteluissa. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma (julkaisematon).
- Kokemusasiantuntijatoiminnan opas (2014) Kokemusasiantuntija: Hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi ja palveluiden kehittäjäksi. Käsikirjoitus. Tulossa syksyllä 2014.
- Kuosmanen, Lauri; Rissanen, Päivi & Kurki, Marjo (2013) Kokemusasiantuntijuus mielenterveys ja päihdepalveluissa. *Terveys- ja sosiaalialan johtamisen aikakauslehti Premissi*, 26–30.
- Rissanen, Päivi (2013) Mitä on kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Falk, Hanna; Kurki, Marjo; Rissanen, Päivi; Kankaanpää, Sini & Sinkkonen, Niina: Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi. *Terveiden ja hyvinvoinninlaitos Työpaperi* 39. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 14–19. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-028-3>
- Rissanen, Päivi (2013) Visionäärinä Päivi Rissanen. Suuntaaja 1/2013.
- Rissanen, Päivi (2014) Potilas, kuntoutuja, kokemusasiantuntija: Tutkimus sairastumisesta, kuntoutumisesta ja oman kokemuksen tutkimuksesta. Väitöskirjan käsikirjoitus.
- STM (2009) Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma: Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009: 3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012–2015. Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:20. Helsinki 2012.
- Toivaiainen, Hanna (2005) Potilasjärjestöt. Avustustoiminnan raportteja 15. Helsinki: RAY.

Liite 1. Kokemusasiantuntijatoiminnan kartoitus -verkkokysely

Kaste-ohjelma kartoittaa valtakunnallisesti kokemusasiantuntijuuteen liittyvää toimintaa ja toimijoita. Kartoituksen lisäksi alueilla järjestetään työpajat aiheeseen liittyen.

Kaste-ohjelman ja sen toimeenpanon läpileikkaavina periaatteina ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys, jotka tarkoittavat muun muassa ihmisten kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä.

Osallistavilla ja asiakaslähtöisillä työmenetelmillä, kuten kokemusasiantuntijatoiminnalla, tuodaan palvelujen kehittämiseen käyttäjän näkökulma. Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta tietystä aihepiiristä (esim. vammaisuus, lastensuojelu, päihde, mielenterveysongelmat). Hän tietää millaista kohtelua saa eri palveluissa, mikä häntä on omassa tilanteessaan auttanut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet hänen pärjäämiseensä.

Kokemusasiantuntija voi toimia esimerkiksi kokemuskouluttajana, vertaisohjaajana tai ryhmänohjaajana työntekijän työparina, seminaareissa kertomassa sairastamisen tai kuntoutumisen kokemuksesta, kokemustiedottajana, kokemustutkijana ja kokemuskehittäjänä esimerkiksi ohjausryhmissä, työryhmissä tai johtoryhmissä. Asiakastyössä kokemusasiantuntija voi toimia välittäjänä henkilökunnan ja asiakkaan välillä.

Pyydämme Teitä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin kokemusasiantuntijatoiminnan laajuuden kartoittamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Vastaamiseen kuluu n. 10 minuuttia.

1. Alue (Etelä-Suomi, Itä-Suomi, Länsi-Suomi, Pohjois-Suomi, Väli-Suomi):
2. Kunta:
3. Toiminnan tai hankkeen nimi:
4. Toiminnan kuvaus (lisäksi laajuus, alkamisajankohta, yhteistyötahot):
5. Toiminnan tavoitteet:
6. Toimintamuodot:
7. Aihepiiri (mielenterveys, päihde, väkivalta, lastensuojelu, omaishoitaja tms.):
8. Ovatko toiminnassa mukana olevat kokemusasiantuntijat osallistuneet kokemusasiantuntijakoulutukseen?
9. Mikä taho kouluttaa/ on kouluttanut kokemusasiantuntijat?:
10. Kokemukset kokemusasiantuntijatoiminnasta ovat:
 - a) erittäin myönteisiä
 - b) pääosin myönteisiä
 - c) sekä myönteisiä että kielteisiä
 - d) pääosin kielteisiä
 - e) erittäin kielteisiä
11. Kuva lyhyesti myönteisiä kokemuksia (esim. millaisissa rooleissa kokemusasiantuntijat olivat ja mitä etua toiminnasta oli):
12. Kuva lyhyesti kielteisiä kokemuksia (esim. millaisissa rooleissa kokemusasiantuntijat olivat ja mitä ongelmia toiminnasta oli):
13. Miten kokemusasiantuntijatoimintaa tulisi kehittää jatkossa?
14. Mitä muuta asiaan liittyvää haluaisit kertoa?
15. Yhteystiedot:

Liite 2. Kokemusasiantuntijuudesta käytetyt nimikkeet

VERTAISUUTEEN LIITTYVÄT	KOULUTUKSEEN LIITTYVÄT	ASIAKKUUTEEN LIITTYVÄT	MUUT
vertainen	kokemuskouluttaja	kokemusarvioija	KAT
vertsikka	koko	asiakasasiantuntija	kokemusasiantuntija
verto	kokemustiedottaja	potilasedustaja	kokemustutkija
vertaistoimija	kokemusosaaja	potilasasiantuntija	kuntoutuja- asiantuntija
vertaisryhmän ohjaaja	kokemuspuhuja	kehittäjäasiakas	EE
vertaisohjaaja	elävä kirja	asiakaskehittäjä	erfarenhet expert
rinnalla kulkija	mentori	asiakasedustaja	koulutettu kokemus- asiantuntija
motivaattori		käyttäjä	konsultti
vapaaehtoinen			vaikuttaja
mentori			kehittäjäasiantuntija